



PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BAGI BULAN DISEMBER 2017
KEMENTERIAN KESEJAHTERAAN BANDAR, PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
1.	Kelulusan permohonan dikeluarkan dalam tempoh berikut:					
	JPN	I. Lesen baharu, pembaharuan Lesen Pemaju Perumahan dan Permit Iklan & Jualan yang lengkap selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima;	Bilangan Hari			
	JPN	II. Skim Pinjaman Perumahan selewat-lewatnya 14 hari bekerja daripada tarikh permohonan lengkap diterima dan menepati syarat;	Bilangan Hari	118	0	100
	JPSPN	III. Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap dari Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima;	Bilangan Hari			

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
	JPSPN	IV. Pembaharuan Lesen Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja setelah pengesyoran lengkap dari Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan Pembersihan Awam (SWCorp) diterima;	Bilangan Hari			
	BPWG	V. Surat kelulusan bersyarat bagi lesen baharu PPW / PPG selewat-lewatnya tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kelulusan pendaftar;	Bilangan Hari			
	BPWG	VI. Pembaharuan lesen PPW / PPG dalam tempoh satu (1) hari bekerja dari tarikh permohonan lengkap diterima melalui serahan tangan di kaunter sebelum waktu rehat tengah hari;	Bilangan Hari			
	JBPM	VII. Perakuan Pelan Arkitektural dan Pelan Mekanikal & Elektrikal selewat-lewatnya 14 hari dari tarikh permohonan lengkap diterima.	Bilangan Hari			
2.	Tuntutan diselesaikan dari tarikh pemfailan dalam tempoh seperti berikut:					
	TPPS	I. 110 hari bekerja bagi Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah di bawah Akta Pemajuan Perumahan (Kawalan dan Perlesenan) 1966 [Akta 118]	Bilangan Hari			
	TPPS	II. 150 hari bekerja bagi Tribunal Pengurusan Strata di bawah Akta Pengurusan Strata 2013 [Akta 757]	Bilangan Hari			

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
3.	TPPS	Keputusan tribunal (<i>Award</i>) dikeluarkan pada hari yang sama selepas keputusan dibuat.	Bilangan Hari			
4.	PLANMalaysia	Maklumat gunatanah dikemaskini dan dimuatnaik ke pangkalan data sekali setiap enam (6) bulan .	Tempoh yang diambil			
5.	Mesyuarat utama kementerian dilaksanakan seperti berikut:					
	PLANMalaysia	I. Mesyuarat Majlis Perancang Fizikal Negara tiga (3) kali setahun ;	Bilangan Mesyuarat			
	JKT	II. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan satu (1) kali setahun ;	Bilangan Mesyuarat			
	JPN	III. Mesyuarat Majlis Perumahan Negara dua (2) kali setahun .	Bilangan Mesyuarat	1	Adalah dimaklumkan bahawa terdapat perubahan TOR bagi kekerapan Mesyuarat Majlis Perumahan Negara, iaitu sekali setahun seperti yang diputuskan dalam Mesyuarat <i>Pre Council</i> MPN Bilangan 5 Tahun 2017.	100
6.	JLN	Maklumbalas kepada Pihak Berkuasa Tempatan berhubung permohonan pembangunan landskap dikemukakan dalam tempoh 10 hari bekerja .	Bilangan Hari			

BIL.	JAB/ BAH.	PIAGAM PELANGGAN	KAEDAH PENGUKURAN	JUMLAH DILAKSANA MENGIKUT SASARAN	JUMLAH TIDAK MENCAPAI SASARAN	PENCAPAIAN (%)
7.	JBPM	Jentera Bomba pertama keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaan tidak melebihi 60 saat dari masa panggilan diterima di bilik kawalan balai.	Masa yang diambil			
8.	JKT	Tindakan siasatan awal diambil dalam tempoh tidak melebihi tujuh (7) hari bekerja dari tarikh kejadian (banjir, pencemaran, tanah runtuh, kesihatan dan sebagainya) yang dimaklumkan oleh pihak berkaitan.	Bilangan Hari			
9.	I-KPKT	Pelaksanaan kursus I-KPKT mendapat skor purata penilaian sekurang-kurangnya 3.75 pada skala 1-5 dalam penilaian keberkesanan penyampaian	Skor Purata			
10.	BK&P	Pembayaran bil diselesaikan dalam tempoh 14 hari selepas maklumat lengkap diterima.	Bilangan Hari			
11.	UKK	Respon kepada aduan pelanggan dalam tempoh masa berikut:				
		I. Aduan penerimaan aduan/pertanyaan selewat-lewatnya satu (1) hari bekerja dari tarikh diterima;	Bilangan Hari			
		II. Maklum balas awal selewat-lewatnya lima (5) hari bekerja ;	Bilangan Hari			
		III. Aduan bukan teknikal selewat-lewatnya 14 hari bekerja ;	Bilangan Hari			
		IV. Aduan teknikal selewat-lewatnya 60 hari bekerja ;	Bilangan Hari			